



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN
TURISMO Y HOTELERÍA**

**Diagnóstico del sistema turístico del distrito de Ventanilla -Callao
2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración de Turismo y Hotelería

AUTORA:

Maringota Castillo, Evelyn Aylin (ORCID: 0000-0002-7200-2377)

ASESORA:

Mg. Velasquez Viloche, Leli Violeta (ORCID: 0000-0001-9985-0344)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión turística

LIMA - PERÚ

2020

Dedicatoria

A mis padres Gloria Castillo y Jorge Maringota por su dedicación, apoyo que he recibido durante estos años y ser mi soporte ante cualquier inconveniente circunstancia de la vida.

Agradecimiento:

A la Universidad César Vallejo por ser parte del proceso de mi culminación de la carrera, darme la oportunidad de conocer grandes colegas y profesores como también por impulsarme a crecer en el ámbito laboral.

Índice de contenidos

	Pag.
Caratula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento:.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Resumen.....	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III.METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización.....	14
3.3. Escenario de estudio	15
3.4. Participantes.....	16
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.6. Procedimiento	17
3.7. Rigor científico.....	17
3.8. Método de análisis de datos	18
3.9. Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	20
VI. CONCLUSIONES	60
VII. RECOMENDACIONES.....	62
REFERENCIAS.....	64
ANEXOS.....	67

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1 Elementos de la demanda	14
---	----

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar la situación actual del sistema turístico del distrito de Ventanilla, región Callao en el año 2020. Se utilizó un método de estudio de enfoque cualitativo diseño fenomenológico. Para la recolección de datos, se aplicó la guía de entrevista dirigida a 7 trabajadores de las organizaciones de los recursos también una ficha extraída del Manual de elaboración y actualización del inventario por el Mincetur, en donde se busca conocer el estado actual de cada recurso: balneario de Costa Azul, cuevas y los humedales de Ventanilla. Los resultados que se obtuvieron fue que el distrito tiene una buena gestión y administración en el sistema turístico con ayuda de sus instituciones a cargo. Sin embargo, se concluyó que debe mejorar la seguridad ciudadana e instalaciones, deberá tener una mejor organización de limpieza, continuar con la reducción de invasiones frente a sus recursos, complementar un método de promoción de los lugares a través de sus organismos y personas a cargo de ellas.

Palabras clave: *Sistema turístico, demanda, recursos turísticos.*

Abstract

The general objective of this research work was to determine the current situation of the tourist system of the Ventanilla district, Callao region in 2020. A study method with a qualitative phenomenological design approach was used. For data collection, the interview guide directed to 7 workers of the resource organizations was applied, as well as a file extracted from the Manual of preparation and updating of the inventory by Mincetur, which seeks to know the current status of each resource: Costa Azul health resort, caves and Ventanilla wetlands. The results obtained were that the district has good management and administration in the tourism system with the help of its institutions in charge. However, it was concluded that it should improve citizen security and facilities, it should have a better cleaning organization, continue to reduce invasions against its resources, complement a method of promoting the places through its agencies and people in charge of them.

Keywords: *Tourism system, demand, tourism resources.*